

ABSTRAKSI

Mohammad Bugi Issaputra, 152070005, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan Jasa” (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi PO. Efisiensi Rute Yogyakarta-Purwokerto). Pembimbing Humam Santoso Utomo dan Adi Soeprapto.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa PO. Efisiensi rute Yogyakarta-Purwokerto.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa transportasi PO. Efisiensi rute Yogyakarta-Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan survei dilakukan di PO. Efisiensi Kebumen. Tipe penelitian ini merupakan jenis penelitian yang langsung memberikan kuesioner kepada pelanggan untuk mengetahui jawaban dari responden. Populasi dalam penelitian ini adalah 600 pelanggan PO. Efisiensi yang diambil dari 20 jadwal keberangkatan bis PO. Efisiensi rute Yogyakarta-Purwokerto dikalikan dengan 30 pelanggan per bis. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan random sampling dengan sampel 86 pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah uji t.

Berdasarkan analisis uji t menunjukkan bahwa seluruh dimensi pelayanan pada jasa transportasi PO. Efisiensi sebagian besar belum mampu memberikan kepuasan bagi konsumen. Kepuasan baru tercapai pada : penampilan luar bis, penampilan dalam bis, kelengkapan fasilitas bis, rest area yang luas dan lengkap, jaminan ganti rugi barang yang hilang, dan kru bis melayani dengan ramah dan sopan. Hal ini disebabkan karena masih terdapat perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan atas pelayanan tersebut.

Adapun saran untuk PO. Efisiensi agar meningkatkan keamanan dan kenyamanan penumpang melalui pemeriksaan kondisi armada secara berkala baik sebelum operasi maupun setelah operasi dengan tenaga bengkel yang handal dan profesional. Peningkatan inovasi produk seperti peremajaan armada, perekrutan karyawan yang profesional, melakukan pelatihan intensif kepada kru armada agar memiliki komitmen dalam pelayanan yang terbaik untuk konsumen sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan dan fasilitas yang lebih lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen saat ini dan yang akan datang.